

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 1,478 คน และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงช่วงชั้นอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified sampling) กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับคืนมา 267 คน คิดเป็นร้อยละ 83.44

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบบสอบถามปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 และแบบสอบถามความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหามากที่สุดคือ ด้านบุคลากร คือ

ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรไม่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดการขัดข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้ และขาดการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านระเบียบ มาตรฐาน คู่มือ และการฝึกอบรมรายการที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีความชัดเจนของมาตรฐานการจัดทำระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และ ไม่มีความชัดเจนและต่อเนื่องของแผนงานในการจัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เมื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหงระหว่างบุคลากรที่มีตำแหน่งการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ผู้บริหารระดับปฏิบัติการมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหงมากกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับมาก ด้านที่บุคลากรมีความต้องการใช้มากที่สุด คือ ด้านการติดต่อกับผู้ใช้ (หน้าจอการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ) รองลงมาคือด้านการนำเสนอรายงาน เมื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหงระหว่างบุคลากรที่มีตำแหน่งการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

This thesis is concerned with the problems and needs of selected users of Ramkhamhaeng University's management information system.

The sample population consisted of 320 Ramkhamhaeng University (RU) personnel who were selected by means of the proportional stratified sampling method from a research population of 1,478 users of this system.

The instrument of research was a questionnaire constructed by the researcher. Each member of the sample population was given a copy of the questionnaire with 267 (83.44 percent) being returned to the researcher. Being couched at a reliability level of 0.96, one section of questionnaire items pertained to problems encountered by users of the management information

system under examination. Additionally, being couched at a reliability level of 0.94, another section of items in the questionnaire concerned the needs of the users being investigated vis-à-vis this management information system.

The techniques of descriptive statistics used in the analysis, formulation and tabulation of the data obtained were percentage, mean, and standard deviation. For testing purposes, the methods of one-way analysis of variance (ANOVA) and least significant difference LSD pair comparison were utilized as well.

Findings are as follows:

1. The problems faced by the users of RU's management information system under examination were at a moderate level. The aspect generating the highest level of problems stemmed from the fact that there is a paucity of available personnel with computer expertise. Personnel evinced a lack of understanding in computer-related work. If there were glitches in computer equipment or programs, they were incapable of coping with the resulting problems. They do not have the basic training requisite to continuously develop information system skills and knowledge. Next in descending order of significance were problems regarding the aspects of regulations, standards, manuals and training. Users were confronted at a high level with problems stemming from unclear or ambiguous standards applied to developing the departmental information system, the upshot of which was discontinuous and ambiguous planning regarding the construction and development of this system.

In testing the research hypothesis projecting differences in means in experiencing problems with the management information system in accordance with rank, the researcher found that at a statistically significant level of .05 personnel at the administrative level faced more problems than did personnel at the operational level. However, in further pair comparison testing, the researcher found that other pairs examined did not differ at the statistically significant level of .05.

2. The RU personnel under examination evinced needs for using RU's management information system at a high level. The aspect in regard to which they evinced the highest need was in the aspect of user interface in view of difficulties using the computer screen display detailing instructions on how to use the information system.

Next in descending order of significance of needs was the aspect of presentation. The test of the hypothesis test regarding differences in the means evinced by those who differed in rank shows that there were no differences in this aspect at the statistically significant level of .05.